

Personaleinsatz- und Ersatzteilprozess-Optimierung



## Change Driver

Der „Manager Disposition“ eines mittelständischen Sanitärunternehmens erhält die Aufgabe, die Prozesse rund um Personaleinsatz und Warenwirtschaft zu optimieren.

20% aller Einsätze durch den Technischen Außendienst können nicht sofort abgeschlossen werden, da Expertenwissen vor Ort fehlt.

Es sollen sowohl die Einsatzzeiten verkürzt, als auch die Anzahl der Einsätze insgesamt reduziert werden.

Lagerbestände weisen gelegentlich Lücken auf; da die Kunden erwarten, dass ihre Anliegen in der Regel sofort in Angriff genommen werden, schlagen längere Lieferzeiten unmittelbar auf die Kundenzufriedenheit durch.

DAMOVO





## Damovo Approach

Mittels einer Low Code-Plattform wurde eine App geschrieben, die den Außendienst-Technikern einen besseren Informationsstand zu vorrätigen Artikeln, sowie Remote-Support zur Verfügung stellt.

Über das Warenwirtschaftssystem (WWS) erhält die App die aktuellen Bestände im Lager, sowie im Servicefahrzeug. Die benötigten Artikel werden per App sofort disponiert. Entnahmen von Artikeln werden automatisch an das WWS zurückgespielt.

Der Techniker erhielt Zugriff auf elektronische Handbücher und konnte sich per Video Expertenhilfe aus der Zentrale hinzuziehen.



## Customer Value

DAMOVO

### So profitiert der **Techniker**

Durch den Zugriff auf elektronische Dokumente und den Remote-Support per Video kann der Techniker eine Vielzahl von Aufträgen in kürzerer Zeit abschließen.

### So profitiert das **Unternehmen**

Durch das sofortige Rückmelden von Warenentnahmen bzw. Einbuchen von Wünschen können just in time Nachbestellungen initiiert werden.

Die Unterstützung per Video durch Experten aus der Zentrale führt zu einer schnelleren und erfolgreicherer Bearbeitung von Aufträgen; dies wiederum führt zu einer höheren Kundenzufriedenheit.